

**CERTIFICADO
PLENO**

DON MIGUEL ANGEL GIMENO ALMENAR, SECRETARIO GENERAL DE PLENO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

CERTIFICA: Que, el/la PLENO en la sesión ORDINARIA el día 26 de abril de 2024, en su PUNTO TERCERO.- **PROPUESTA DE LA CONCEJALA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SOBRE APROBACIÓN DE INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AÑO 2.023, quedó enterado de** la siguiente propuesta, que fue aprobada por la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones en sesión de 19 de marzo de 2024:

Número de Expediente de la Propuesta: AYTOCR2024/8053

Cargo que presenta la propuesta: CONCEJALA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROPUESTA

La elaboración del informe anual, ha sido llevada a cabo para dar cumplimiento a los artículos 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y 13 del actual Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

"Artículo 132 Defensa de los derechos de los vecinos

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

...

3. La citada Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen".

Documento firmado electrónicamente según legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



CERTIFICADO
PLENO

"Artículo 13.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones emitirá, dentro del primer trimestre del año, un informe anual en el cual dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos a la atención al ciudadano. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.
2. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.
3. Del informe anual, una vez aprobado por la Comisión, se dará cuenta al Pleno."

En consecuencia, procede elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones, propuesta para adopción de acuerdo en los siguientes términos:

PRIMERO.- Aprobación del Informe anual de sugerencias y reclamaciones del año 2023, elaborado por la Oficialía Mayor, cuyo contenido se adjunta como documentación anexa a esta propuesta.

SEGUNDO.- Dar cuenta del informe al Pleno de este Ayuntamiento, una vez aprobado por la Comisión Especial de sugerencias y Reclamaciones.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, sin perjuicio de los efectos prevenidos en el art. 68-2 del ROPAG, de Orden y con el Visto Bueno de la Presidencia

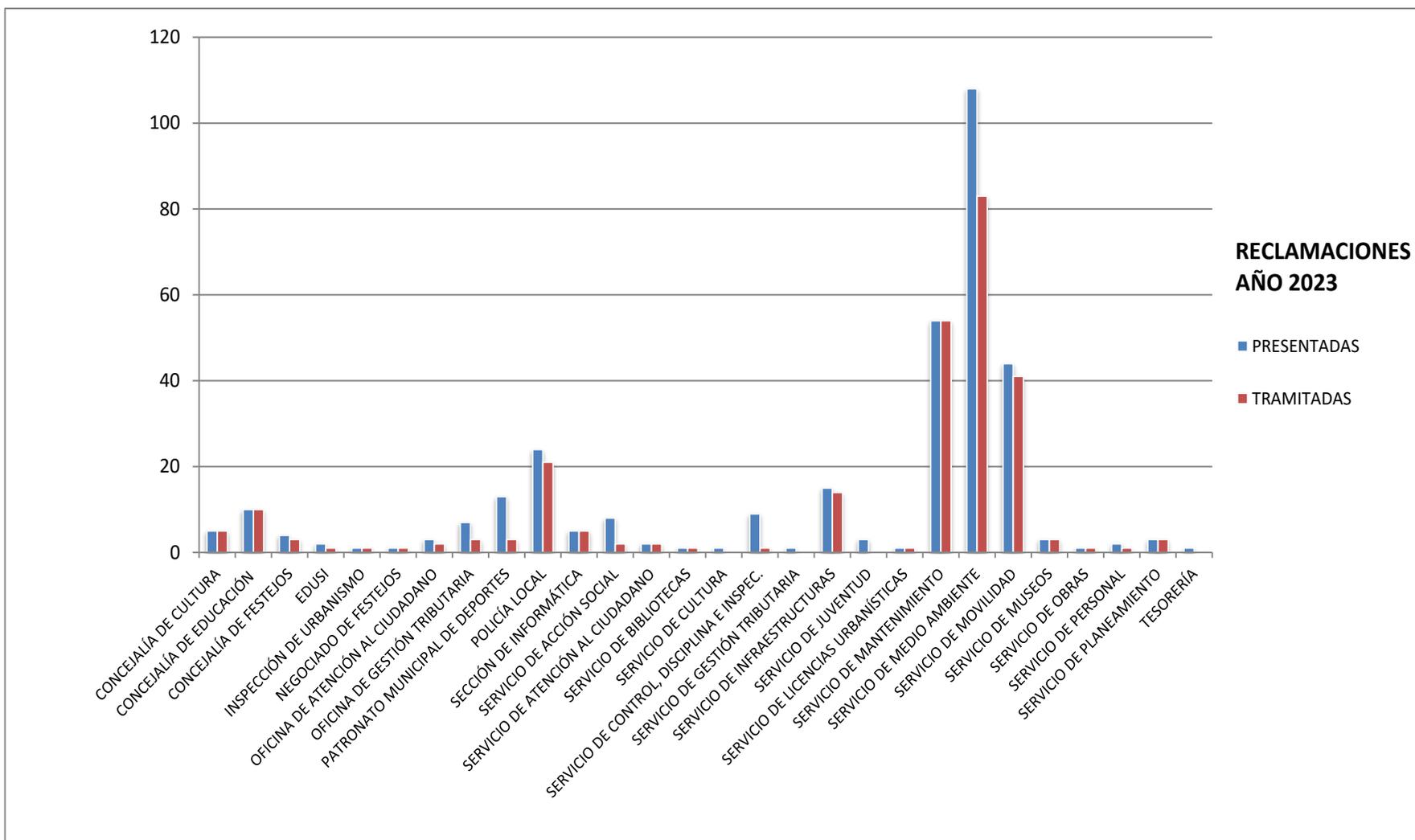
Vº Bº
LA PRESIDENCIA,

Documento firmado electrónicamente según legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

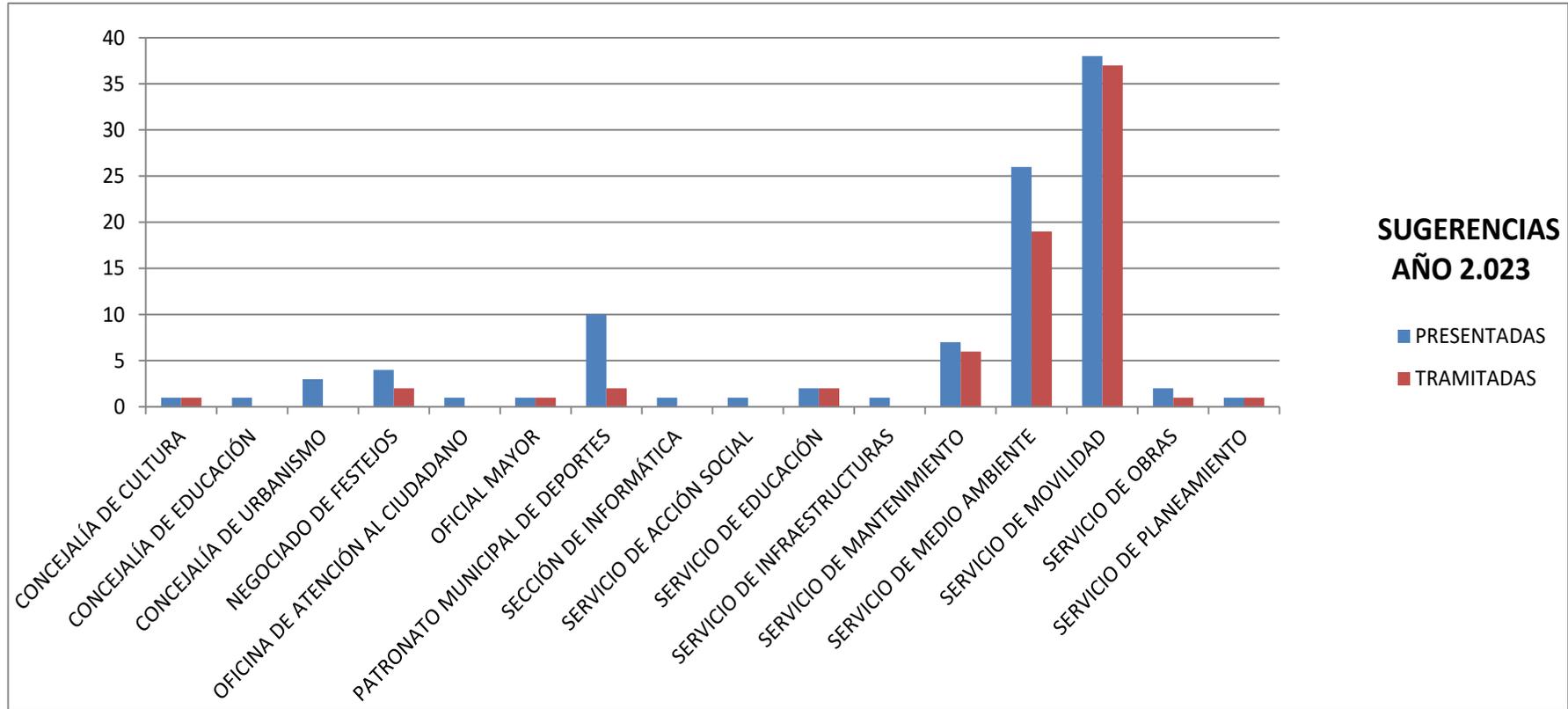
INFORME ANUAL 2.023

1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

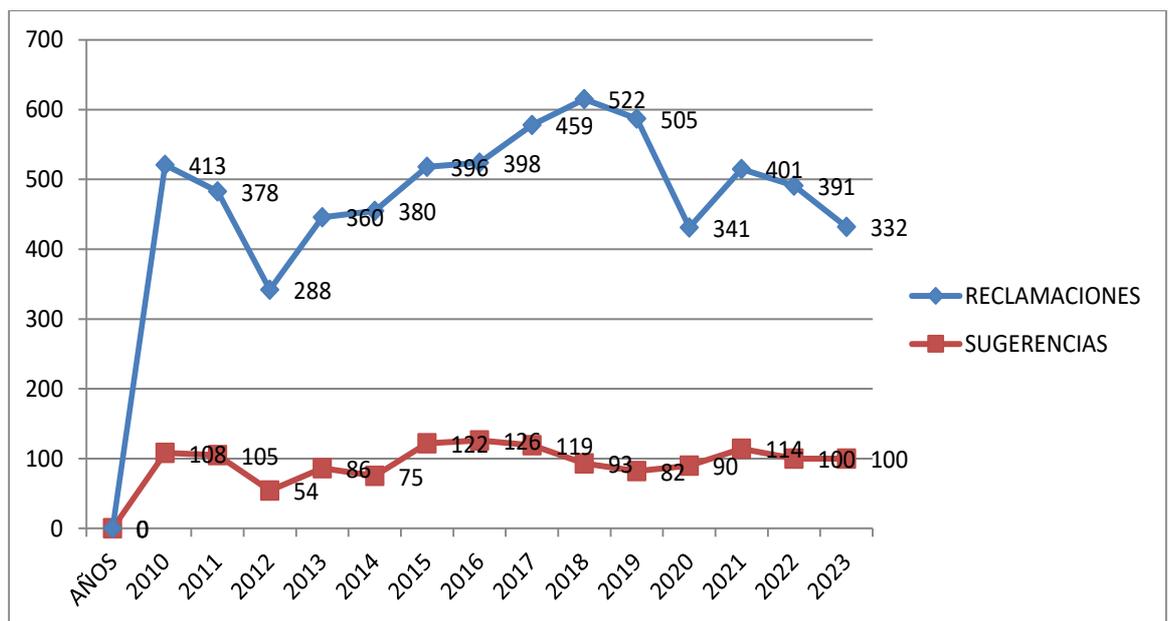
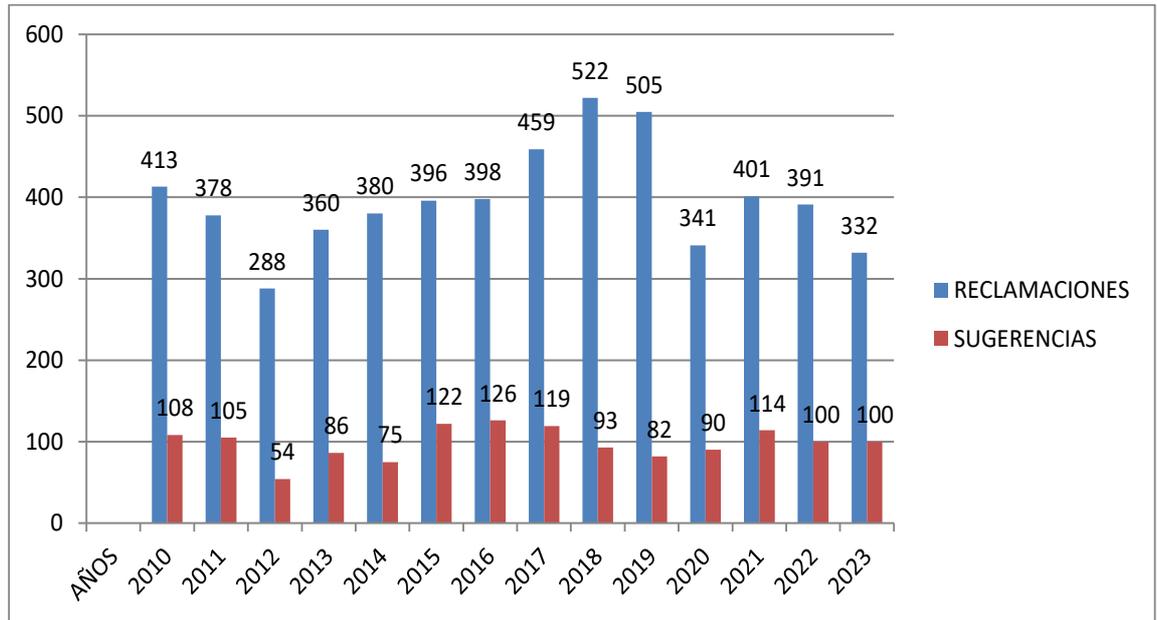
<u>Nº RECLAMACIONES AÑO 2023</u>		
	PRESENTADAS	TRAMITADAS
CONCEJALÍA DE CULTURA	5	5
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN	10	10
CONCEJALÍA DE FESTEJOS	4	3
EDUSI	2	1
INSPECCIÓN DE URBANISMO	1	1
NEGOCIADO DE FESTEJOS	1	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	7	3
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES	13	3
POLICÍA LOCAL	24	21
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	5	5
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	8	2
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2
SERVICIO DE BIBLIOTECAS	1	1
SERVICIO DE CULTURA	1	0
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSPEC.	9	1
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	1	0
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	15	14
SERVICIO DE JUVENTUD	3	0
SERVICIO DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	1	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	54	54
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	108	83
SERVICIO DE MOVILIDAD	44	41
SERVICIO DE MUSEOS	3	3
SERVICIO DE OBRAS	1	1
SERVICIO DE PERSONAL	2	1
SERVICIO DE PLANEAMIENTO	3	3
TESORERÍA	1	0
TOTAL	332	262



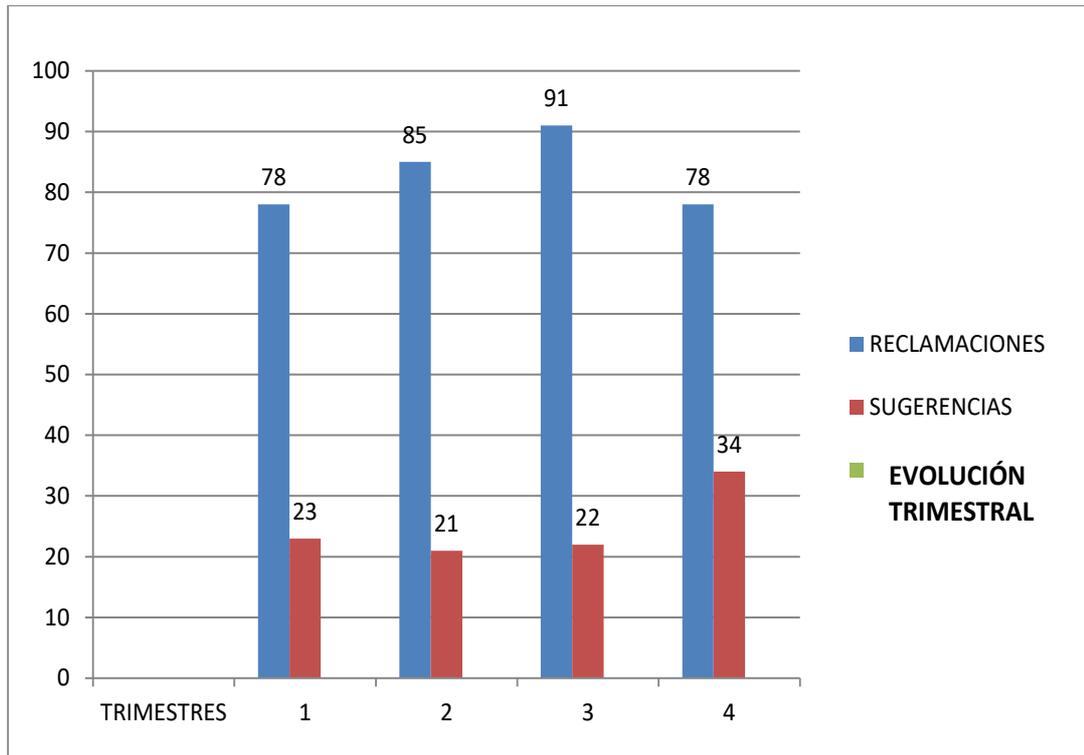
Nº SUGERENCIAS AÑO 2023		
	PRESENTADAS	TRAMITADAS
CONCEJALÍA DE CULTURA	1	1
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN	1	0
CONCEJALÍA DE URBANISMO	3	0
NEGOCIADO DE FESTEJOS	4	2
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0
OFICIAL MAYOR	1	1
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES	10	2
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	1	0
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	1	0
SERVICIO DE EDUCACIÓN	2	2
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	1	0
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	7	6
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	26	19
SERVICIO DE MOVILIDAD	38	37
SERVICIO DE OBRAS	2	1
SERVICIO DE PLANEAMIENTO	1	1
TOTAL	100	72



Evolución anual (2010-2023)

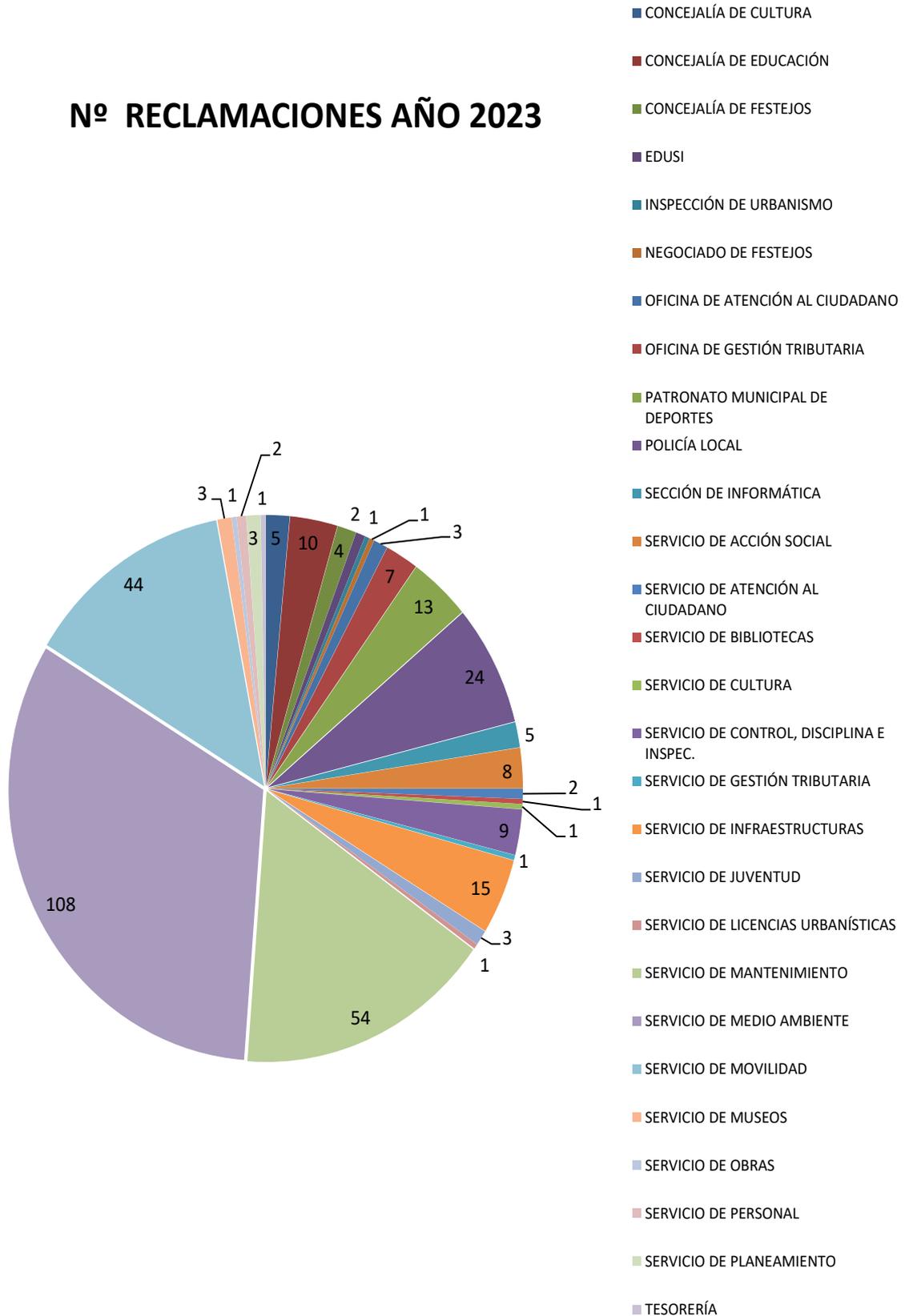


Evolución trimestral año 2023

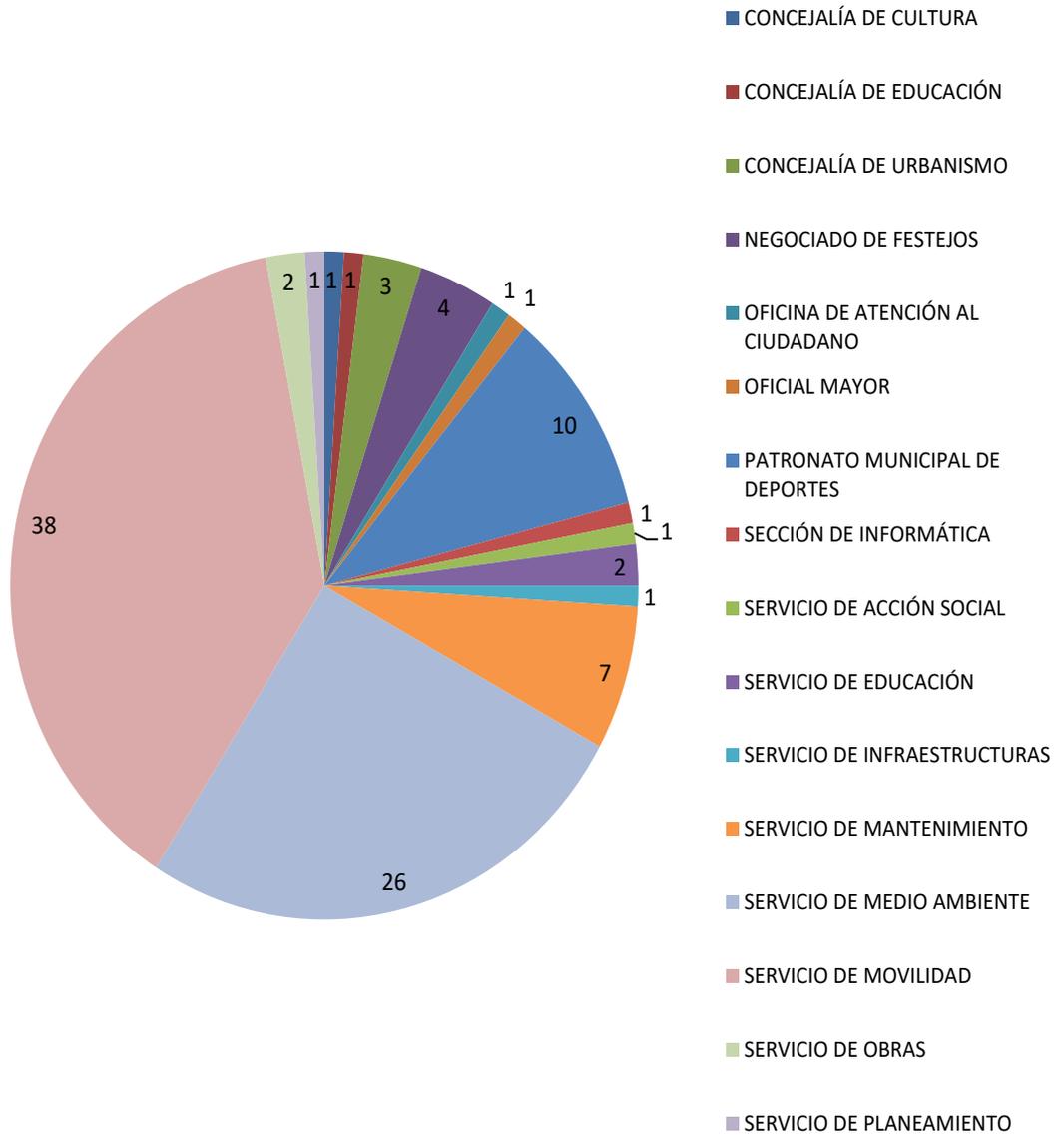


2. TIPOLOGÍA:

Nº RECLAMACIONES AÑO 2023



Nº SUGERENCIAS AÑO 2023



a. SUGERENCIAS

Servicio de Movilidad:

El mayor número de sugerencias, están referidas al transporte público urbano, en concreto a la ampliación del nº de autobuses de la línea 3, para evitar retrasos y hacer frente al mayor número de pasajeros; así como la ampliación del horario de alguna de las líneas de autobuses para que se atienda la primera salida de la mañana del AVE.

Igualmente como en años anteriores, otro bloque importante está referido a la preocupación por la seguridad de los peatones, demandando la instalación de semáforos y resaltos en la vía pública, elevación de pasos de peatones, modificación e instalación de señalización y espejos, modificación de señalización, retirada de paneles led de las vías de circulación, ajuste de semáforos, reordenación del tráfico en vías públicas; también mencionar las correspondientes a la ampliación de vías públicas semipeatonales, etc

Se formulan igualmente sugerencias sobre movilidad urbana sostenible, interesando la posibilidad de exención de la zona azul de todos los vehículos con etiqueta ECO incluidos los de GLP, instalación de cargadores públicos para coches eléctricos, y ampliación de tramos de carril bici.

Servicio de Medio Ambiente:

El mayor número de sugerencias está referido a mejoras y deficiencias de las instalaciones de los parques, jardines y viario público: en concreto sobre inspección, nueva plantación y poda del arbolado, instalación de equipamiento de calistenia, instalación de bancos, instalación de una zona de C.E.P en el centro de la ciudad, instalación de fuentes de agua potable, ampliación de zonas verdes, ejecución de parque infantil.

Se formulan sugerencias así mismo sobre estado de limpieza de diversas zonas de la ciudad, molestias por ruidos del camión de basura; y en cuanto a las mascotas: intensificación del régimen de inspección y sancionador respecto a los excrementos, etc.

Patronato de Deportes:

El número mayor de sugerencias, están referidas a la ampliación del horario de las piscinas climatizadas municipales, el cierre en verano de las mismas y la ampliación de los cursos de natación, así como la paralización de los mismos.

Así mismo, se formulan sugerencias sobre la instalación de un gimnasio municipal, y de un circuito permanente de orientación.

Servicio de Mantenimiento:

La mayoría de ellas están referidas a ejecución de actuaciones en vías públicas: deficiencias en el asfaltado del viario y en el acerado, instalación de bolardos y pivotes, ampliación del horario de las fuentes, iluminación de zonas de esparcimiento canino, aumento de la iluminación de los Jardines del Prado, etc.

Negociado de Festejos

Se formulan sugerencias relativas al horario de visita del Belén Municipal, a los días de exposición del buzón de los carteros reales, a deficiencias en la cabalgata de 2.023 y a la colaboración en la retransmisión del desfile del Domingo de Piñata.

El resto de sugerencias para Concejalías y Servicios, es muy reducida en número, se corresponden, entre otros, con los siguientes contenidos:

Concejalía de Urbanismo: hacen referencia al arreglo de los caminos del Vicario, a la posibilidad de asfaltado de viario público y al desarrollo urbanístico de Ciudad Real.

Servicio de Obras: Se propone el asfaltado de viario en la urbanización Los Girasoles y la instalación de respaldos en los bancos de la Plaza Mayor.

Servicio de Educación: se propone habilitar salas de estudio por la tarde durante el verano y la ampliación de las plazas en las Escuelas de verano.

Servicio de Acción Social: se plantea la habilitación de una dependencia para personas sin hogar.

Concejalía de Cultura: sugieren la posibilidad de instalar un cartel informativo con la historia de la leyenda de la Cruz de los casados.

Concejalía de Educación: se propone la ampliación o prórroga del programa espacio-estudio.

Sección de Informática: interesando la distinción en la web municipal de las convocatorias de empleo público abiertas y cerradas.

Oficialía Mayor: plantean la posibilidad de autorizar la pernoctación de caravanas y furgonetas en el aparcamiento municipal de autocaravanas.

Oficina de atención al ciudadano: propone la ampliación del horario de atención al público para realización de gestiones de empadronamiento.

Servicio de Planeamiento: interesa información sobre depósitos de materiales en la obra de la segunda Ronda.

Servicio de Infraestructuras: propone la iluminación de un pipican en la zona de carretera de Fuensanta.

b. RECLAMACIONES

Servicio de Medio Ambiente:

Las reclamaciones más numerosas están vinculadas a los problemas de limpieza de distintas zonas de viario público y zonas verdes de la ciudad.

Por otro lado, en cuanto a parques, jardines y zonas verdes en el viario público, se trasladan problemas referentes a: poda, reposición, estado fisiológico, tala, y labores de mantenimiento del arbolado, control de plagas de procesionaria y pulgón, invasión de ramas de árboles en viviendas, filtraciones de agua y rotura de instalaciones de riego, estado de mantenimiento de instalaciones de parques, tipo de pavimento y mal estado de zonas Z.E.P, inactividad de fuentes públicas, estado de mantenimiento de instalaciones de parques infantiles, etc.

Así mismo se comunican problemas relacionados con plagas de cucarachas, ratas, y mosca jorobada, control de palomas, etc.

Respecto a contenedores: falta de contenedores, estado de mantenimiento, limpieza y ubicación de los mismos, molestias por ruidos en labores de recogida, etc. También se comunica la existencia de parcelas y solares en mal estado, así como suciedad por excrementos de perros; en materia de contaminación acústica: ruidos procedentes de terrazas de establecimiento de hostelería, de la limpieza de la vía pública con sopladores, labores de carga y descarga y ladridos de perros.

De carácter minoritario son las relativas a ocupación de terraza de establecimientos de hostelería obstaculizando el tránsito peatonal, ubicación de aparcamiento en Parque forestal de la Atalaya, mal estado y suciedad de alcorques, deficiencias en tapa de

instalaciones de suministro, residuos generados en la vía pública por personas sin hogar, establecimiento de normas para utilización de barbacoas particulares, etc.

Servicio de Mantenimiento:

Una parte muy importante de reclamaciones, está referida al mal estado del acerado o el viario público.

Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre existencia de deficiencias en barandilla de hierro, farolas fundidas, rebaje de acera de zona de accesos a aparcamientos, instalación y mantenimiento de bolardos y pivotes, inexistencia de placas identificativas de calles, mal estado del mobiliario urbano, horario de funcionamiento de fuentes ornamentales, etc.

Servicio de Movilidad:

El contenido de las reclamaciones es bastante diverso, destacando por su volumen las incidencias derivadas de transporte en taxis: deficiencias en el funcionamiento del servicio de radio taxis, en el servicio de taxis adaptados, en la escasa oferta de vehículos disponibles, principalmente en los servicios de fin de semana, prohibición de entrada de taxi a centro de atención primaria y negativa a subir animales de compañía, pese a llevar transportín.

Respecto al funcionamiento de transporte público: incumplimiento de estimaciones de horarios, tiempo excesivo de algunas paradas, negativa de bajada de rampa de accesibilidad y quejas sobre comportamiento de conductores de autobús.

En materia de seguridad vial: altura inadecuada de señales de tráfico, error en señalización del viario, instalación de semáforo o desplazamiento del existente, eliminación de fase ámbar de semáforo por razones de seguridad peatonal, regulación de cruces peligrosos, retirada de resaltos de la vía pública, regulación del tráfico en acceso a supermercado e instalación de resaltos.

Igualmente se presentaron reclamaciones relativas a molestias derivadas de ruido por señal sonora para invidentes en semáforo, horario de pintura de la señalización en la vía pública, devolución de ingreso indebido de zona azul, trato recibido de controlador, exención de vehículos híbridos de la zona azul, peatonalización de diversas calles del centro de la ciudad, etc.

Policía Local:

Están referidas a demanda de mayor presencia policial en zona problemáticas, inseguridad ciudadana por robos a menores en el centro de la ciudad, infracciones de tráfico, vehículos automóviles circulando a alta velocidad, circulación de bicicletas y patinetes por zonas peatonales; molestias por ruidos ocasionados por los particulares en plazas y parques públicos, imposición de multa por aparcar en los accesos a un colegio, supuesta persecución de propietarios de perros sueltos, imposibilidad de acceder a garaje con motivo del desfile del domingo de piñata, trato recibido de vigilante de seguridad y de agente de policía local, obstáculos de elementos de terrazas en el acerado, etc

Servicio de Infraestructuras:

Se corresponden principalmente con problemas en la vía pública, referentes a cuestiones por ruidos y deficiencias de mantenimiento en tapas de arquetas de redes de distribución de servicios, rotura de tuberías de abastecimiento, deficiencias en el funcionamiento de farolas y escasa iluminación del viario público, limpieza de imbornales, etc.

Patronato de Deportes:

Hacen referencia principalmente a los problemas referentes a las instalaciones de las piscinas municipales: falta de agilidad en el sistema de acceso a la piscina de verano del polideportivo municipal Juan Carlos I, cierre las piscinas climatizadas durante la temporada de verano y como consecuencia de la celebración de competiciones deportivas, mal estado de la escalera de acceso a la piscina municipal de instalaciones de Puerta Santa María, deficiente limpieza de los vestuarios de piscina municipal Juan Carlos I, mal estado del vaso de la piscina puerta Santa María, falta de personal sanitario en las piscinas de la playa del Vicario, cambio de horario de la piscina municipal Puerta Santa María; de carácter minoritario las referentes a la falta de limpieza del parque del pabellón Puerta Santa María, imposibilidad de utilización de la pista de atletismo del Polideportivo Juan Carlos I, etc .

Concejalía de Educación:

Están referidas la mayoría de ellas, al malestar por el cambio de ubicación de la actividad de danza de las Escuelas Municipales de Educación; así mismo se plantea reclamación por la imposibilidad de utilizar el carnet joven para el transporte público urbano, etc.

Servicio de Control, disciplina e inspección:

Corresponden la mayoría a incidencias en el acerado y en el viario público, así la existencia de zanjas y socavones en la calzada, mal estado de la acera por ejecución de obras en vivienda, mal estado de valla de solar, deficiencias en tapas de registro de instalaciones de servicios, fachada de edificación en mal estado, etc.

Servicio de Acción Social:

Están referidas a problemas derivados del funcionamiento del servicio de ayuda a domicilio, del centro de atención a la infancia del barrio de La Granja, falta de contestación a solicitud de cheque bebé y a solicitud de consumidora vulnerable, etc.

Oficina de Gestión tributaria:

Versan sobre supuestas deficiencias en la tramitación de expedientes sancionadores por infracciones de tráfico, así como de impuestos, imposición de multas, etc.

Concejalía de Cultura:

Hacen referencia a la negativa de la Dirección del Museo López Villaseñor a la cesión de sala para la exposición del curso de pintura.

Sección de Informática:

Están relacionadas principalmente con el funcionamiento de la sede electrónica, y el funcionamiento del localizador de sepulturas a través de la web municipal.

El resto de reclamaciones de Concejalías y Servicios, es bastante más reducida en número, y se corresponden, entre otros, con los siguientes contenidos:

Concejalía de Festejos: se corresponden principalmente con molestias por ruidos derivadas de la celebración de actividades en la feria de agosto y fiestas de barrio.

Oficina de atención al ciudadano: están motivadas por problemas derivados de la atención telefónica y error en requerimiento en la tramitación de expediente de empadronamiento.

Servicio de Museos y archivos: están relacionadas con el deficiente funcionamiento de la calefacción en el aula de pintura y con molestias derivadas de los ruidos ocasionados por la climatización del Museo López Villaseñor.

Servicio de Juventud: demandan la organización de actividades para adolescentes, dentro de las distintas programaciones de fiestas del Ayuntamiento.

Servicio de Planeamiento: están motivadas por problemas de accesibilidad en terraza de establecimiento de hostelería y en zona limítrofe a ejecución de obras de urbanización; así como a la falta de servicios urbanísticos en suelo rustico de la zona del paraje La Entresierra.

Edusi: están referidas a deficiencias en la ejecución de obras en las calles Virgen de la Estrella y Virgen de los Santos.

Servicio de Atención al ciudadano: hacen mención a la excesiva burocracia para presentación de escritos en el registro general, y al comportamiento de empleadas de la Oficina de atención al ciudadano.

Servicio de Personal: referentes a retraso en la devolución de tasa por inadmisión en proceso selectivo de bolsa de trabajo, y a falta de contestación a recurso de reposición.

Inspección de Urbanismo: motivada por el corte de viario mediante instalación de pivotes en la Plaza de la Urbanización Los Girasoles.

Negociado de Festejos: Se corresponde con reclamación relativa al horario de visita del Belén municipal, interesando se busque alguna alternativa para evitar largas esperas para acceder.

Servicio de Obras: está referida a deficiencias derivadas de la ejecución de obra pública.

Servicio de Bibliotecas: hace referencia al cierre de las Bibliotecas municipales en Navidades.

Servicio de Cultura: motivada por la existencia de una placa de exaltación franquista en la capilla/oratorio de la Catedral de Ciudad Real.

Servicio de Gestión Tributaria: es motivada por la gestión del pago del impuesto de circulación de vehículos.

Servicio de Licencias urbanísticas: es una queja referente a la falta de atención telefónica en el negociado de actividades.

Tesorería: sobre la excesiva burocracia en las gestiones para domiciliar un impuesto.

3. NO ADMITIDAS:

Reclamaciones:

- **21, por exceder su contenido de la competencia municipal.** (art. 8.4 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones.)

En estos casos, sin perjuicio de comunicarle la inadmisión, se trata de orientar al interesado/a, sobre la entidad pública o privada competente para resolver la cuestión planteada.

Igualmente, no fueron objeto de tramitación **30 solicitudes al no ser su contenido objeto de los expedientes reclamaciones o sugerencias**, sino de expedientes a tramitar, o en trámite, en otras unidades administrativas municipales.

Ciudad Real/EL OFICIAL MAYOR/Fdo. José María Osuna Baena.